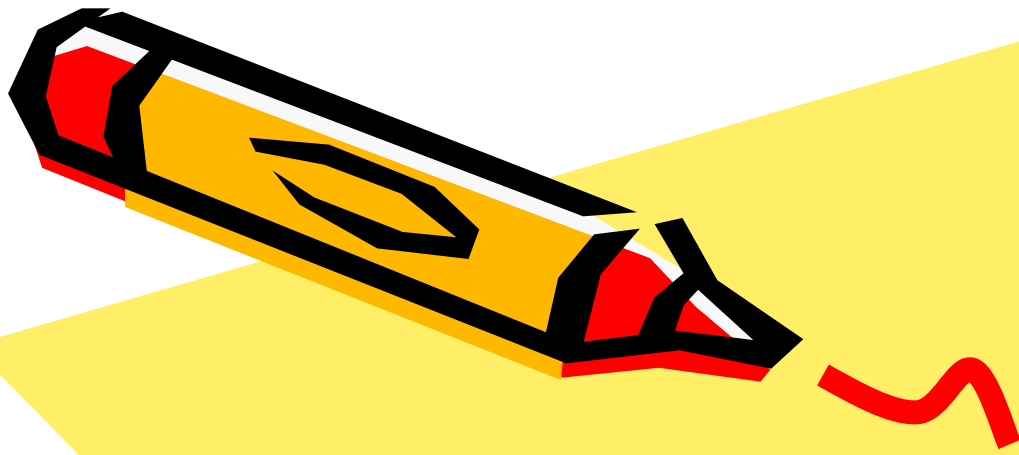




به نام خداوند جان و خرد
کزین برتر اندیشه برنگذرد



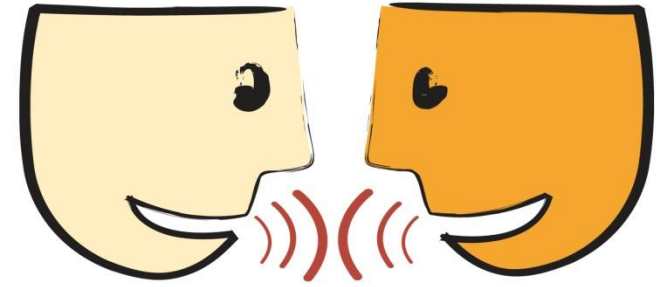


مهارت های ارتباطی

COMMUNICATION SKILLS

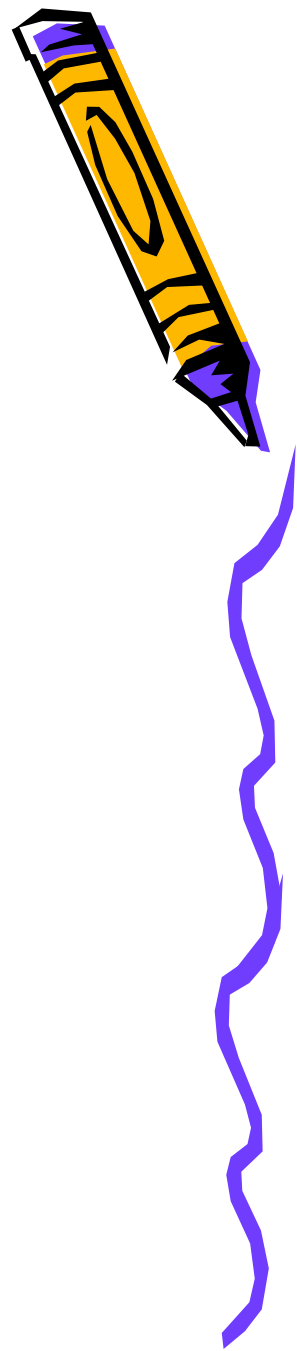
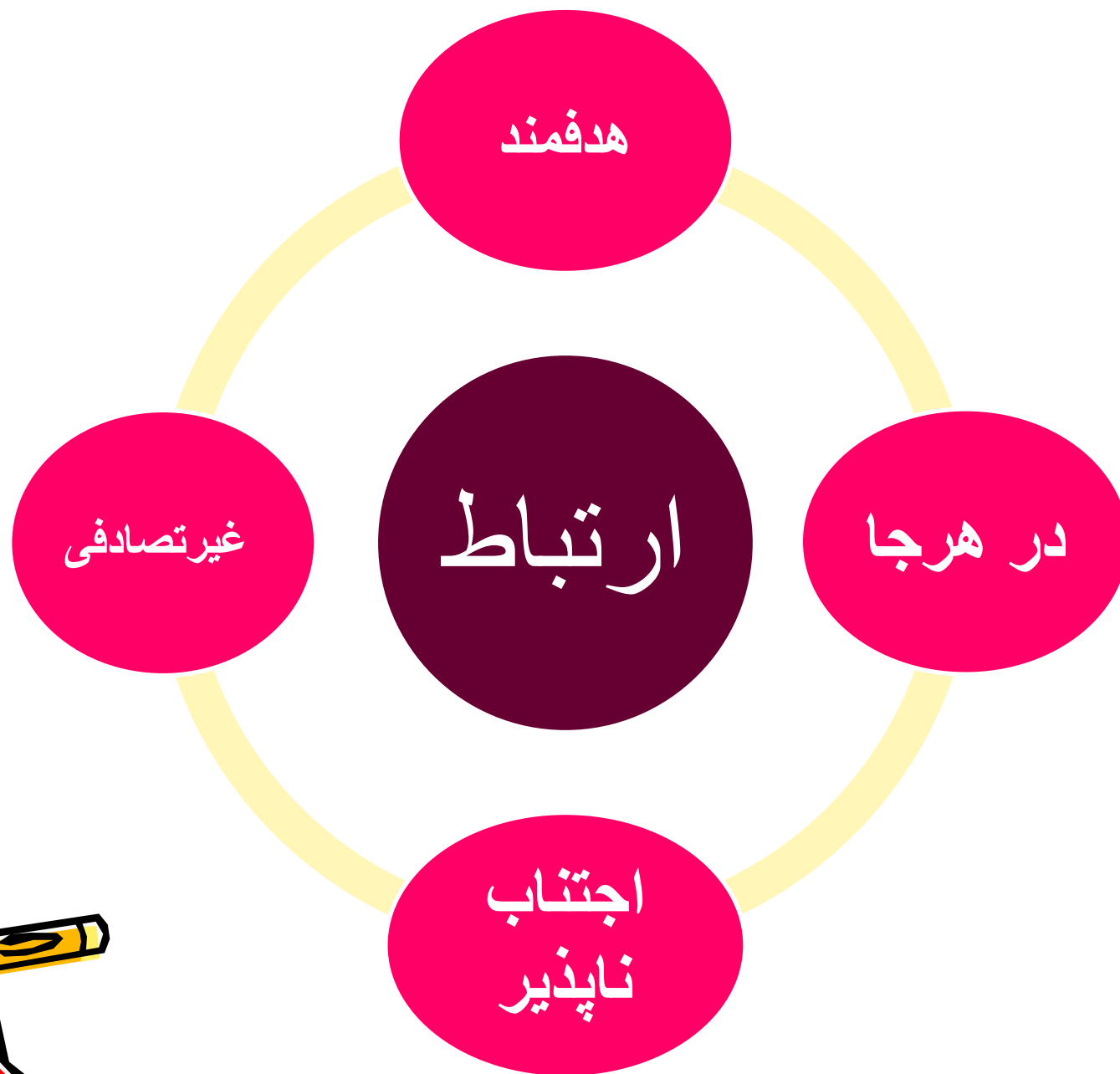


A.Shahrokhi MSc.
Qazvin University of Medical Sciences
18/12/2014

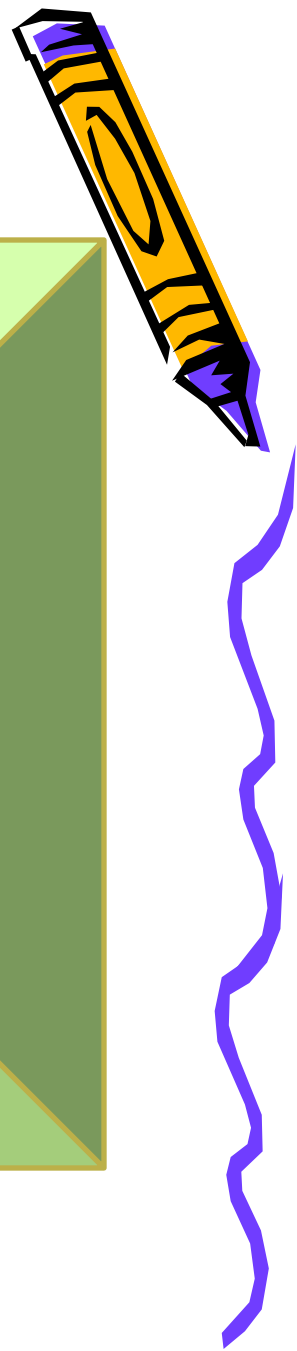


ارتباط چیست؟

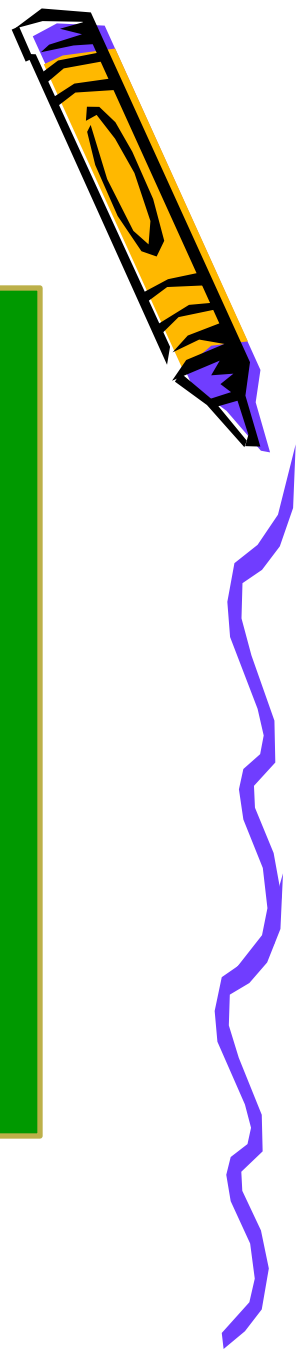




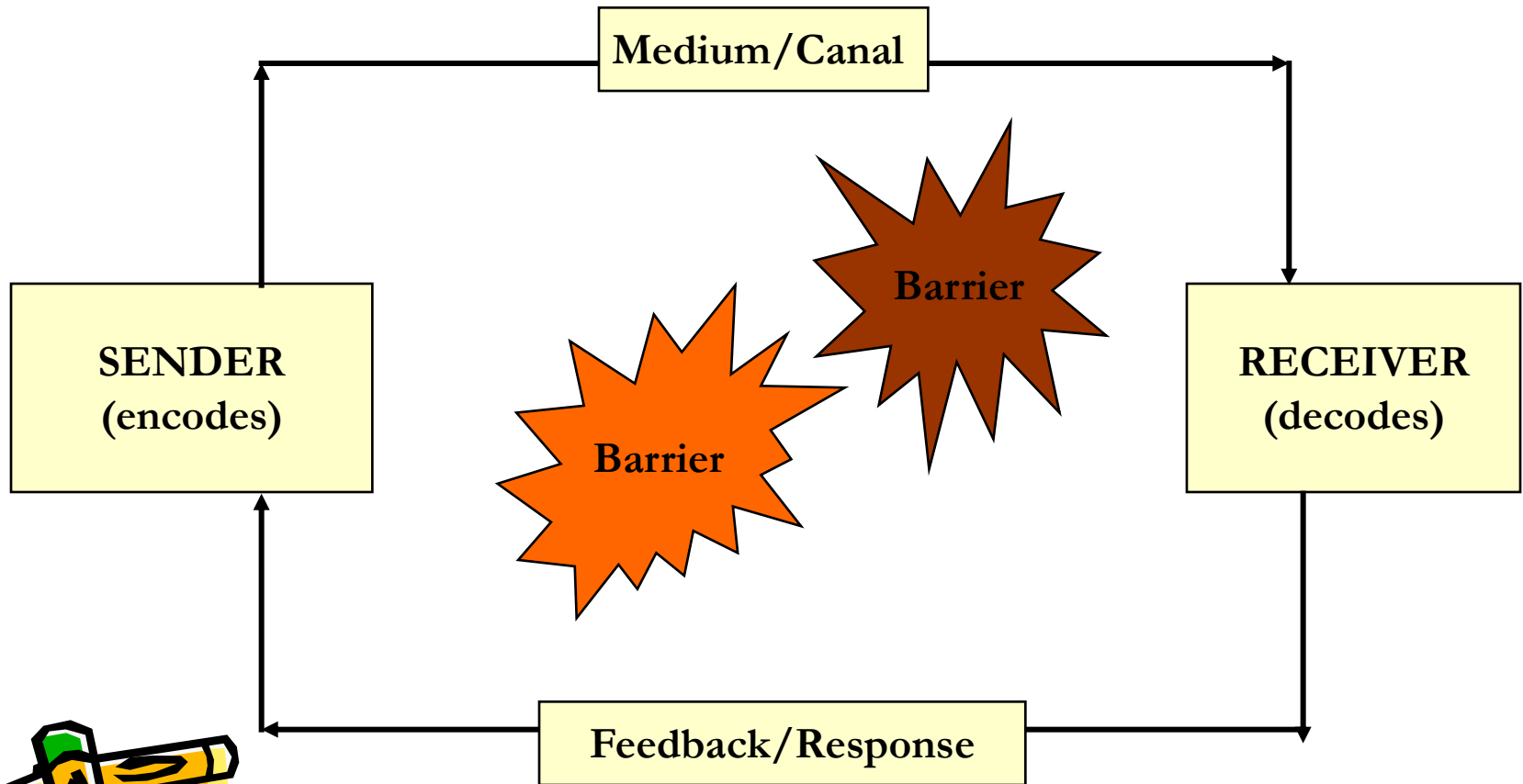
هنر انتقال
اطلاعات، دیدگاه ها و نگرش ها
از فردی به فرد دیگر



فرایند تعامل معنی دار افراد



The Communication Process



سطوح ارتباط

✓ درون فردی

✓ بین فردی

✓ گروهی (وظیفه مدار، هدفمند، پویا)

* گروه کوچک

* سازمانی



اهداف برقراری ارتباط



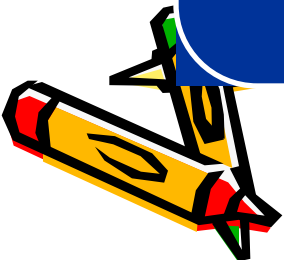
تغییر رفتار

انجام کاری

دادن و گرفتن
اطلاعات

متقاعد کردن

اطمینان از
ادراک مفهوم



عوامل موثر بر ارتباطات بین فردی

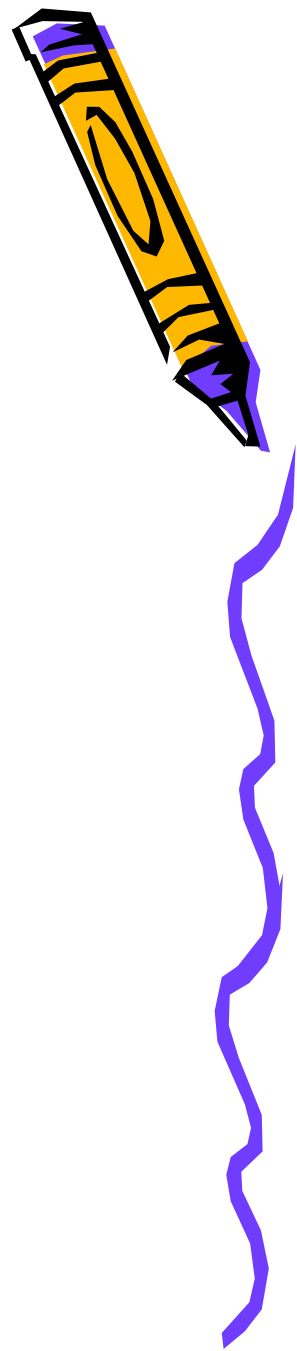


- ☐ سطح تکاملی (جسمی،ذهنی و روانی،اجتماعی)
- ☐ جنسیت
- ☐ تفاوت‌های فرهنگی-اجتماعی(زبان،سنن،باورها،الگوهای رفتاری)
- ☐ نقش ها و مسئولیت ها
- ☐ فضا و حریم شخصی
- ☐ وضعیت فیزیکی،روانی و عاطفی
- ☐ دایره ارزش ها
- ☐ محیط (دکوراسیون،نور،صدا و ...)



ارتباط درمانی (کمک رسان)

*THERAPEUTIC
COMMUNICATION
or
HELPING
RELATIONSHIP*



HELPING RELATIONSHIP

ارتباط کمک رسان

رابطه ای پویا و هدفمند در مدت زمانی خاص بین

پرستار/درمانگر با بیمار/مددجو

برای:

نیازهای
بیمار

- * ارتقاء سلامتی بیمار/مددجو
- * افزایش استقلال بیمار/مددجو
- * ایجاد حس ارزشمندی در بیمار/مددجو



مراحل فرایند ارتباط کمک رسان



❖ **مرحله آشنایی** (معارفه، تعیین نقش ها، ارائه اطلاعات اولیه به مددجو، توجه به پیشینه مددجو)

❖ **مرحله اجرا** (مشارکت پرستار/ مددجو برای برآوردن نیازها و دستیابی به اهداف)

❖ **مرحله پایانی** (قطع ارتباط به دنبال دستیابی به اهداف تعیین شده)



عوامل تقویت کننده ارتباط کمک رسان



✓ نشان دادن تمایل به برقراری ارتباط (رفتار دوستانه، صداقت، روراستی، رعایت احترام، صراحت، حمایت،)

✓ ایجاد حس اطمینان متقابل (توجه به حرف های بیمار، محیط راحت، انعطاف پذیری، پرهیز از شتاب زدگی، حفظ حریم خصوصی، رازداری، تمرکز بر بیمار نه صرف وظایف، توجه به مشاهدات)



انتظارات یک بیمار



- ✓ به من گوش بده و با من حرف بزن
- ✓ بپرس چی فکر می کنم
- ✓ نگرانی های منو نادیده نگیر
- ✓ منو به چشم یک انسان بیمار نگاه کن نه تابلوی بیماری
- ✓ به حریم خصوصی من احترام بگذار
- ✓ منو چشم انتظار نگذار
- ✓ وقتی به من نگفتی چه کاری رو چه جوری انجام بدم، از من انتظار هم نداشته باش
- ✓ اطلاعات کافی و درست به من بده
- ✓ به یاد داشته باش من کی هستم
- ✓ به من نشون بده که مراقبم هستی



توسعه مهارت های ارتباط کمک رسان





ارتباط کلامی

Verbal Communication

ارتباط غیر کلامی

Nonverbal Communication



ارتباط کلامی

Verbal Communication

به کار گیری واژه ها به صورت

گفتاری یا نوشتاری

تعامل با بیمار و خانواده، گزارش شفاهی به سایر کارکنان،

ثبت گزارش پرستاری، برنامه های مراقبتی، ثبت وضعیت بیمار در چارت، گفتگوی
عمومی، درج در مطبوعات و

نوشتن برای انتشار، سخنرانی برای عموم، علائم و پوسترها



مهارت های مکالمه



* تون صدا

* کسب اطلاعات کافی در مورد موضوع

* صرف وقت کافی و متناسب با حجم کارها

* رعایت سادگی و اختصار و وضوح در کلام

* پرهیز از ابهام و واژه های با معانی متفاوت

* راستگویی و صداقت

* داشتن دید باز و روشن و پرهیز از پیش داوری و قضاوت

* استفاده از فرصت های مختلف برای کسب اطلاعات بیشتر



مهارت های گوش کردن



- نشستن نزدیک بیمار
- حفظ آرامش
- صرف وقت کافی
- پرهیز از بی تفاوتی یا اشتیاق غیر عادی
- تماس چشمی (در صورت امکان)
- استفاده از حالات چهره
- فکر کردن قبل از هر پاسخ
- پرهیز از نشان دادن بی حوصلگی یا بی توجهی
- توجه به نکاتی که بیشتر توسط بیمار مطرح یا تکرار می شود



سایر مهارت های ارتباط کلامی



* مهارت قاطعیت

* مهارت لمس (توجه به اثرات مثبت و منفی) و لمس درمانی

* مهارت سکوت

* مهارت شوخ طبعی (یک استراتژی شفا برای بیمار و یک مهارت بین فردی برای پرستار)

* مهارت استفاده از تکنیک های مصاحبه (پرسش های باز/ بسته، روشن کننده، انعکاسی، متوالی، تایید کننده، هدایت کننده)



پرسش باز/بسته:

بعد از عمل حالتون چطور بود؟

بعد از عمل حالتون خوب بود؟



پرسش روشن کننده:

میشه توضیح بدید منظورتون از سرگیجه چیه؟

پرسش انعکاسی:

گفتید وقتی درد شروع میشه خودتون یه کارایی انجام میدید؟

پرسش های متوالی:

درد چطور شروع شد؟ بعد چه کار کردید؟ به این ترتیب درد تغییری کرد؟

پرسش هدایت کننده:

حالا در باره وضعیت کمرتون بگید در این مدت چه تغییری کرده ؟



**I bet 30% of you aren't paying
attention right now! : -)**



ارتباط غیر کلامی Non-Verbal Communication

انتقال پیام بدون استفاده از واژه ها

و

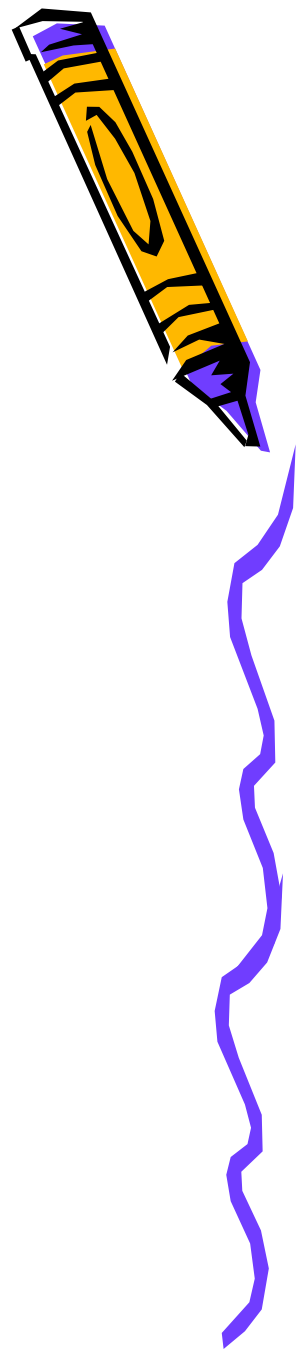
با استفاده از زبان بدن

Body Language



BODY LANGUAGE

- *Touch*
- *Eye Contact*
- *Facial Expressions*
- *Posture*
- *Gait*
- *Gesture*
- *General Physical Appearance*
- *Dressing & Grooming*
- *Sounds*
- *Silence*





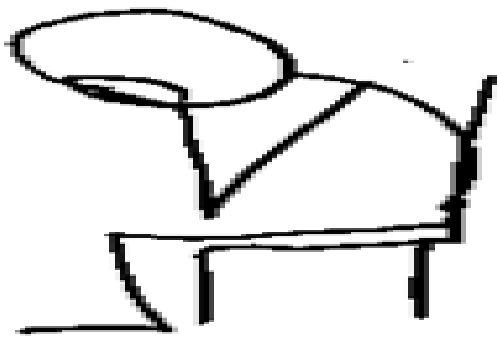
EYE CONTACT





Facial Expressions





**BODY
POSTURES**



Defensive
standing
position



Closed body and closed attitude



Open body and open attitude

ANGER



FEAR



JOY



FRUSTRATION



PENSIVE



PUZZLED



Identifying gait abnormalities

GAIT

Spastic gait



Scissors gait



Propulsive gait



Steppage gait



Waddling gait



A photograph of a person wearing a bright yellow shirt. The person's right arm is raised, and their hand is open, palm facing forward, in a gesturing motion. The background is a plain, light-colored wall. The word "GESTURES" is overlaid in large, bold, black capital letters, tilted diagonally across the lower portion of the image.

GESTURES





**DRESSING
&
GROOMING**

موانع ارتباط موثر

- ✓ عدم توجه به بیمار به عنوان یک انسان
- ✓ نشان دادن حالت تدافعی نسبت به بیمار
- ✓ گوش نکردن به بیمار
- ✓ ارائه نظرات یا پرسیدن پرسش های بی ربط (استفاده از کلیشه ها، پرسش های بلی/خیر، پرسش های چرا و چطور نابجا، پرسش در مورد مسائل شخصی و خصوصی، پرسیدن سؤالی با جواب مشخص، نصیحت کردن، قضاوت کردن)
- ✓ تغییر ناگهانی موضوع
- ✓ دادن اطمینان کاذب
- ✓ غیبت و شایعه پراکنی



وفا کنیم و ملامت کشیم و خوش باشیم

که در طریقت ما کافری است رحمان